

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan merupakan salah satu bisnis jasa yang bergerak di bidang *financial* yang menjalankan fungsi utamanya, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, lalu menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman serta menyediakan jasa-jasa lainnya. Begitupun perbankan syariah, pada dasarnya kegiatan dalam perbankan syariah merupakan perluasan jasa dari perbankan kepada masyarakat yang membutuhkan dan menghendaki pembayaran imbalan yang tidak berdasarkan pada sistem bunga, melainkan atas prinsip syariah sebagaimana digariskan syariah (hukum) Islam. Hal inilah yang membedakan dengan bank konvensional dimana imbalan dihitung dalam bentuk bunga dengan persentase tertentu.¹

Sampai pada bulan November tahun 2019, industri perbankan syariah yang dimotori oleh BUS (Bank Umum Syariah) dan UUS (Unit Usaha Syariah) telah menunjukkan kinerja yang lebih baik jika dibandingkan dengan Bank Umum Nasional. Baik itu dilihat dari sisi pembiayaan, Dana Pihak Ketiga (DPK), maupun laba yang masing-masing bertumbuh 11,64%, 15,23%, dan 26,52%. Likuiditas BUS dan UUS yang tercermin dari *rasio Financing to Deposit Ratio* (FDR) juga terjaga pada level 85,43%. Sedangkan pada rentabilitasnya menunjukkan peningkatan menjadi 1,75% dibandingkan pada tahun 2018 sebesar 1,59%. Dari sisi

¹Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang: UB Press, 2017), 9.

permodalan, CAR BUS mengalami penguatan dari 20,39% di 2018 menjadi 20,48% pada tahun 2019.²

Kepuasan pelanggandapat dikatakan sebagai konsep yang paling penting baik dalam teori ataupun praktik dalam hal pemasaran,dan menjaditujuan utama dari segala aktivitas bisnis.Kepuasan pelanggan juga menjadi faktor penentu dapat terciptanya pelanggan yang loyal, peningkatan *good will* atau reputasi dari perusahaan,berkurangnya elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi di masa depan, dan peningkatan efisiensi dan produktivitas pekerja. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan indikator utama bahwa pelanggan akan menjadi loyal.³

Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana produk atau jasa yang digunakan apakah telah memenuhi persepsinya atau tidak. Apabila persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan tersebut dibawah atau kurang dari yang diekspektasikan, maka pelanggan tersebut akan *dissatisfied*. Sedangkan jika sama dengan ekspektasinya, maka *satisfied*. Namun, bila melebihi dari ekspektasi pelanggan, maka dapat dikaytakan *delighted*. Jadi bisa dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan secara emosional yang dirasakan tiap pelanggan setelah menggunakan atau mengonsumsi suatu produk atau jasa.⁴

Saat ini perbankan tidak hanya berfokus pada variasi produk, akan tetapi juga saling bersaing dalam hal kualitas layanan. Karena jika hanya berfokus pada produk, maka lembaga keuangan lainnya juga memiliki produk dengan konsep dan fungsi yang hampir sama. Oleh karena itu, lembaga keuangan termasuk perbankan

²Laporan Tahunan 2019 Annual Report, (Jakarta: PT Bank BRIsyariah Tbk, 2019), 77.

³Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang: UB Press, 2017), 7.

⁴Hendri Wijaya,dkk., "Pengaruh Kualitas Layanan PerbankanTerhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta," *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 3 (September 2017), 419.

saling berlomba-lomba memberikan pelayanan yang sangat memuaskan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Dalam jangka waktu yang panjang, perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi pada produk untuk selalu meningkatkan kualitas.⁵

Layanan perbankan yang diakses melalui media elektronik atau disebut *Electronic Banking* merupakan sebuah layanan yang memberikan fasilitas terhadap nasabah untuk mendapatkan informasi, melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Perbankan memberikan layanan *Electronic Banking* agar nasabah lebih mudah dalam bertransaksi. Dengan menggunakan fasilitas *e-Banking*, nasabah tidak perlu repot untuk mengantri atau pergi ke kantor Bank ataupun ATM, karena saat ini sudah banyak transaksi perbankan yang dapat diakses melalui layanan *e-Banking* ini dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan lebih praktis melalui jaringan elektronik. Misalnya seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pengecekan mutasi, cek saldo, dan masih banyak lagi.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Harahap dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. Hasil dari penelitiannya adalah layanan *m-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya layanan

⁵Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 12.

⁶Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 113.

mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih sudah sangat baik dan sudah memenuhi harapan nasabah.⁷

Sejalan dengan penelitian yang dilakuakn oleh Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung”. Hasil dari penelitiannya adalah kualitas layanan *mobile banking* yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance and security, convenience, efficiency, easiness to operate* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya layanan *mobile banking* pada Bank Mandiri Cabang Jakarta sudah dinilai baik dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dinilai sangat baik dan sangat memuaskan.⁸

Begitupun pada penelitian yang dilakukan oleh Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin” dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan *m-banking* yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹

Salah satu perbankan yang telah menyediakan layanan *Electronic Banking* atau *e-Banking* ini adalah BRI Syariah. Di mana Bank BRI Syariah memiliki visi menjadi Bank Retail Modern dengan menyediakan layanan *Electronic Banking*.

⁷Zakaria Harahap, “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”, *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Vol. 6 No. 1 (Agustus 2020), 114.

⁸Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung”, *e-Proceeding of Management*, Vol. 3 No. 3 (Desember 2016), 6.

⁹Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida, “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin”, *Jurnal INTEKNA* Vol. 19 No. 2 (November 2019), 108.

Dengan adanya *Electronic Banking* BRIS, nasabah tidak perlu membuang waktu untuk mengantri di kantor bank ataupun ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet dan telepon genggam.¹⁰

Bank BRI Syariah dengan fasilitas layanan *Electronic Bankingnya* mengantarkan BRI Syariah menjadi *4th Best Overall Performance Shariah Commercial Bank* dan *3rd Best Overall Minus E-Banking Shariah Commercial Bank* pada Infobank *16th Banking Service Excellence Awards 2019*. Juga pada Indonesia Top Digital PR Awards 2019 BRI Syariah mendapatkan Prestasi Dalam Membangun *Digital Public Relation*. Dan pada ITECH mendapat penghargaan sebagai *Top Digital Innovation & Transformation In Shariah Banking 2019*.¹¹

E-Banking BRI Syariah memiliki beberapa layanan, yaitu *SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking, Cash Management System (CMS), e-Form* dan *Laku Pandai*. Namun, layanan yang paling menarik dari *e-Banking* yang ada di BRI Syariah menurut peneliti yaitu layanan *Mobile Banking*. Ini dikarenakan *Mobile Banking* merupakan jenis layanan yang berbasis aplikasi. Bukan hanya itu saja, setelah peneliti mengamati 30 nasabah 24 diantaranya lebih memilih menggunakan layanan *Mobile Banking* dibandingkan dengan layanan *e-banking* lainnya. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).¹²

¹⁰PT Bank BRI Syariah Tbk, "*E-Banking BRI Syariah*," diakses dari <https://www.brisyariah.co.id>, pada 24 September 2020, pukul 20.00

¹¹Ibid.

¹²Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 115

BRI Syariah fokus untuk membidik berbagai segmen di masyarakat, diantaranya yaitu dengan menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi dalam hal pembayaran pendidikan, yaitu salah satunya dengan IAIN Madura. Jadi, pada setiap awal semester pembayaran pendidikan/UKT bisa dilakukan di kantor BRI Syariah ataupun di kampus IAIN Madura. Dengan adanya kerjasama ini, dalam proses pembelajaran khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura akan diarahkan untuk menjadi nasabah pada bank BRI Syariah KCP Pamekasan demi menunjang proses pembelajaran yang berkaitan dengan mata kuliah Manajemen Keuangan, Analisis Keuangan Pasar Modal, dsb.

Layanan *Mobile Banking* yang terdiri dari Buti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emhpty*) inilah yang akan menjadi penentu kepuasan bagi nasabah dalam hal bertransaksi menggunakan layanan *Mobile Banking* BRI Syariah. Banyak cara dapat di lakukan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, diantaranya dengan memberikan kesan dan citra terbaik dalam hal produk maupun layanan. Salah satunya yaitu pada layanan *mobile banking* ini, dimana pada kelima variabel ini haruslah bekerja dengan optimal demi kepuasan nasabah.

Akan tetapi, menurut salah satu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura yang merupakan nasabah di BRI Syariah KCP Pamekasan yaitu Mutmainnah mengatakan bahwa pernah beberapa kali dalam penggunaan layanan *mobile banking* BRI Syariah mengalami *loading* atau *error*, Mutmainnah juga mengatakan kurang mengerti apakah masalah *loading* atau *error* ini dikarenakan kendala jaringan atau memang dari *server*-nya. Hal itu terjadi ketika ingin *login*, sehingga mengurangi kenyamanan nasabah dalam

bertransaksi. Sehingga Mutmainnah berharap masalah *loading* atau *error* ini tidak terjadi lagi demi kenyamanan dan kepuasan nasabah.¹³

Sedangkan menurut Moh. Esom menyatakan bahwa dalam penggunaan layanan *mobile banking* BRI Syariah saat melakukan transaksi pembayaran pendidikan (UKT) sempat mengalami kendala, ini karena dalam melakukan pembayaran tersebut harus mengisi nomor ID. Saat pertama kali melakukan pembayaran menggunakan *mobile banking* BRI Syariah ini Moh. Esom kurang mengerti mengenai nomor ID, sehingga harus bertanya kepada rekan lain yang telah berhasil melakukan pembayaran menggunakan layanan *mobile banking* BRI Syariah, karena jika harus bertanya ke *call center* yang tersedia tentu akan dibebankan biaya pulsa dan khawatir tidak akan terhubung dengan cepat.¹⁴

Sedangkan HuimaidiAsrory memiliki keluhan pada pembayaran *e-commerce* yang hanya beberapa saja bisa dilakukan pada *mobile banking* BRI Syariah. Sedangkan seperti Shopee, Lazada, Zalora, dan lain-lain masih belum bisa. HuimaidiAsrory mengatakan tentu akan sangat membantu jika semua pembayaran *e-commerce* yang menggunakan *virtual account* bisa dilakukan di *mobile banking* BRI Syariah.¹⁵

Setelah melihat pernyataan dari beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura yang merupakan nasabah di BRI Syariah KCP Pamekasan, tentu hal ini menarik untuk diteliti mengingat bahwa Bank BRI Syariah telah mendapat prestasi sebagai *3rd Best Overall Minus E-Banking Syariah*

¹³Mutmainnah, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura, Wawancara Lewat Telepon (11 November 2020)

¹⁴Moh. Esom, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura, Wawancara Lewat Telepon (17 November 2020)

¹⁵HuimaidiAsrory, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura, Wawancara Lewat Telepon (18 November 2020)

Commercial Bank dan pada ITECH mendapat penghargaan sebagai *Top Digital Innovation & Transformation In Shariah Banking 2019*, sedangkan pada realitanya masih ada nasabah yang masih merasa kurang puas dengan layanan *mobile banking* BRI Syariah.

Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian “**Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Madura Angkatan 2017 Dan 2018)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
4. Apakah jaminan (*assurance*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
5. Apakah empati (*empathy*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
6. Apakah layanan *mobile banking* yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*),

dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah bukti fisik (*tangible*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
2. Untuk mengetahui apakah kehandalan (*reliability*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
3. Untuk mengetahui apakah daya tanggap (*responsiveness*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
4. Untuk mengetahui apakah jaminan (*assurance*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
5. Untuk mengetahui apakah empati (*empathy*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?
6. Untuk mengetahui apakah layanan *mobile banking* yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan dan melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan ilmu pengetahuan utamanya mengenai topik yang menjadi bahasan peneliti serta sebagai media untuk menyelesaikan tugas peneliti.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi lembaga akademis Institut Agama Islam Negeri Madura

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan, referensi dan bahan acuan bagi teman-teman mahasiswa utamanya di perpustakaan IAIN Madura.

b. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank BRI Syariah KCP Pamekasan, khususnya dalam hal layanan *mobile banking* sehingga dapat meningkatkan kinerja usahanya.

E. Asumsi Penelitian

Adapun asumsi yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. *Mobile banking* merupakan aplikasi layanan perbankan yang diberikan BRI Syariah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

2. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura menjadi nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan pada semester 3.
3. Produk dapat memuaskan konsumen bila dapat memenuhi keinginan dan harapannya.¹⁶
4. Menurut Irawan berpendapat ada 5 *driver* utama kepuasan konsumen diantaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan (*service quality*), faktor emosional (*emotional factor*) dan kemudahan.¹⁷ Di mana pada penelitian ini, selain faktor kualitas pelayanan pada 5 *driver* utama kepuasan konsumen diatas merupakan faktor *ceteris paribus* (konstant).

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya.¹⁸ Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H₁: Bukti fisik (*tangible*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan
2. H₂: Keandalan (*reliability*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan
3. H₃: Daya tanggap (*responsiveness*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan

¹⁶Ibid.

¹⁷Rosnaini Daga, "*Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*", (Makassar: Global RCI, 2017), 77.

¹⁸Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Madura, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi revisi, (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015), 11.

4. H₄: Jaminan (*assurance*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan
5. H₅: Empati (*empathy*) layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan
6. H₆: Layanan *mobile banking* yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup variabel yang diteliti adalah variabel Layanan *Mobile Banking* (X) yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dan Kepuasan Nasabah (Y). Agar variabel diatas memiliki batasan materi yang akan diteliti maka indikator-indikatornya sebagai berikut.

Bukti Fisik (*Tangible*) (X1) dengan indikator sebagai berikut:¹⁹

1. Tampilan pada *mobile banking*
2. Kelengkapan fitur
3. Bukti mutasi nasabah

Kehandalan (*Reliability*) (X2) dengan indikator sebagai berikut:²⁰

1. Kesesuaian layanan dengan janji
2. Akurasi pencatatan transaksi

¹⁹Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 63.

²⁰Ibid., 73

Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3) dengan indikator sebagai berikut:²¹

1. Semua fitur pada *mobile banking* bekerja dengan cepat dan tepat
2. Terdapat sarana untuk memberikan keluhan, saran, dan kritik pada *mobile banking*

Jaminan (*Assurance*) (X4) dengan indikator sebagai berikut:²²

1. Menjaminan keabsahan segala transaksi pada *mobile banking*
2. Kerahasiaan informasi pada *mobile banking* terjaga
3. Reputasi *mobile banking*

Empati (*Empathy*) (X5) dengan indikator sebagai berikut:²³

1. Mudah dalam menghubungi/mengakses kantor pada *mobile banking*
2. Semua kebutuhan nasabah tersedia pada fitur *mobile banking*

Kepuasan Nasabah (Y) dengan indikator sebagai berikut:²⁴

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

H. Definisi Istilah

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Madura Angkatan 2017 Dan 2018)”. Peneliti perlu menjelaskan makna dari judul dalam penelitian ini agar tidak terjadi kesalah pahaman bagi pembaca.

²¹Ibid., 63-64

²²Ibid., 73

²³Ibid.

²⁴Meithiana Indrasari, *Pemasaran Kepuasan Dan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

1. Layanan *Mobile Banking* merupakan strategi pemasaran jenis layanan perbankan yang berbasis aplikasi dan dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).
2. Kepuasan Nasabah adalah respons yang ditunjukkan oleh nasabah terhadap pelayanan atau kinerja/hasil yang telah diterima, kemudian nasabah akan membandingkan kinerja/hasil dengan harapan yang diinginkannya. Apabila kinerja/hasil yang diterima lebih dari harapannya, maka nasabah tersebut akan merasa puas. Begitupula sebaliknya.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu dijadikan sebagai referensi tambahan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Berikut penjelasan hasil penelitian terdahulu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Harahap, dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. Metode Penelitian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *m-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai *R Square* sebesar 0,738 yang artinya variabel bebas mampu menjelaskan peningkatan kepuasan nasabah *mobile banking* sebesar 73,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.²⁵

²⁵Zakaria Harahap, “Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”, *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Vol. 6 No. 1 (Agustus 2020), 114.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D, dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung”. Metode Penelitian yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitiannya adalah kualitas layanan *mobile banking* yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance and security, convenience, efficiency, easiness to operate* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara *parsial* variabel *assurance and security, convenience, efficiency, easiness to operate* berpengaruh positif signifikan, dan variabel *reliability, responsiveness* tidak berpengaruh signifikan. Dengan nilai *R Square* sebesar 0,932 yang artinya variabel bebas mampu menjelaskan peningkatan kepuasan nasabah *mobile banking* sebesar 93,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.²⁶
3. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida, dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin”. Metode Penelitian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan *m-banking* yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara *parsial* *tangible* dan *assurance* berpengaruh positif tidak signifikan, *reliability* dan *empathy* berpengaruh positif signifikan, dan *responsiveness* berpengaruh negatif tidak

²⁶Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung”, *e-Proceeding of Management*, Vol. 3 No. 3 (Desember 2016), 6.

signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai *R Square* sebesar 0,432 yang artinya variabel bebas mampu menjelaskan peningkatan kepuasan nasabah *mobile banking* sebesar 43,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.²⁷

Adapun perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah:

1. Lokasi penelitian dilakukan di Lembaga Perbankan yang ada di wilayah Madura, yaitu Bank BRI Syariah KCP Pamekasan.
2. Dalam penelitian ini yang dijadikan responden adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura Angkatan 2017 Dan 2018 yang menjadi nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan dan telah menggunakan layanan *mobile banking*.
3. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

²⁷Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida, "Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin", *Jurnal INTEKNA* Vol. 19 No. 2 (November 2019), 108.